

美好新家 · 关系共生

家庭关系成长服务手册

A Marvelous New Home



PART 1

- 整体服务总览全周期家庭关系服务体系

PART 2 核心服务一

- 家庭关系体检——家庭关系的健康预警仪

PART 3 核心服务二

- 情绪急救包——家庭冲突的即时修复工具

PART 4 核心服务三

- 入住陪伴养成体系——筑牢新家生活秩序

PART 5 核心服务四

- 仪式感产品系列——常态化赋能家庭温度

PART 6 核心服务五

- 长期全周期陪伴体系——适配家庭终身成长

PART 7

- 全系列服务产品化落地框架

PART 8

- 设计与服务协同核心逻辑

A Marvelous
New Home

前言

从“交付房子”到“经营关系”，我们不止为客户打造舒适宜居的居住空间，更突破传统装修服务的边界，通过系统化、全周期的入住后增值服务，助力每一个新家建立良性沟通模式、避免家人情感疏离、养成温暖的家庭互动习惯。

本手册整合**家庭关系体检、情绪急救包、入住陪伴养成、家庭记忆锚点共创、仪式感体系打造、长期全周期关怀**六大核心服务，构建“检测预警-冲突急救-习惯养成-记忆沉淀-长效陪伴”的完整服务闭环。真正实现“设计筑硬件，服务育温情”，让每一套新家，都成为家庭关系持续成长的温暖容器。

整体服务总览

全周期家庭关系服务体系

我们秉持“空间为硬件，关系为软件，记忆为内核”的服务理念，打破装修一次性交付的局限，覆盖客户入住后3个月、1年、2年、5年全生命周期，瞄准家庭情感疏离、沟通不畅、日常冲突频发、生活缺乏温度等核心问题，打造专属的美好新家养成体系。



核心服务 /

家庭关系体检

——家庭关系的健康预警仪

1.服务定位与核心目的

服务定位：

一款轻量级、可定期复用的家庭关系健康监测工具，类比人体年度体检，可常态化监测家庭关系状态，精准捕捉关系“亚健康”问题。

核心目的：

● 预警而非诊断

不替代专业心理咨询服务，仅帮助家庭快速识别沟通弱化、冲突固化、陪伴缺失等关系风险信号。

● 闭环验证服务

联动空间情绪健康指数，量化验证空间改造后家庭关系的实际改善效果，形成设计+服务的完整闭环

● 长效客户链接

以定期体检为服务触点，通过专属改善建议自然衔接各类增值服务，搭建长期客户关怀体系。

2.服务流程设计

阶段	操作内容	负责人	客户触点
预约	入住后3个月、1年、2年自动触发体检邀约（短信/微信），客户可自主选择线上自测或到店深度体检。	CRM系统自动推送	线上
测评	线上版：15分钟标准化量表自填； 深度版：30分钟线上访谈+所有家庭成员独立填写问卷。	客服专员 / 合作心理咨询师	线上 / 到店
报告生成	系统自动生成《家庭亲密度改善建议报告》，包含风险等级、数据解读、改善建议、资源推荐四大模块，人工复核校准	自动化+人工复核	线上推送
解读与跟进	低风险推送改善小贴士； 中风险客服电话回访+赠送线上课程； 高风险补贴专业咨询费用； 紧急风险推荐专属专业治疗服务。	客服 / 咨询师	电话 / 线上

3.测评工具设计

(1) 五大测评维度（5分量表：从不→总是）

维度	核心测评问题	计分逻辑
沟通质量	过去一周，家人非事务性对话频次； 情绪产生时是否可安全向家人表达。	分数越高，沟通状态越好
冲突模式	争吵时是否出现翻旧账、人身攻击、冷战； 冲突后24小时内是否可恢复正常沟通。	分数越低，冲突风险越高
共同时间	月度全家非必要性休闲互动次数； 用餐时是否存在全程刷手机零交流情况。	分数越高，陪伴质量越好
情感表达	每周主动向家人表达感恩、关怀的频次； 家人间非语言亲密互动动作频次。	分数越高，情感浓度越高
空间使用	家中是否存在全家共同喜爱的互动空间； 该空间周度使用时长。	联动空间情绪指数， 分数越高空间价值发挥越好

(2) 风险等级判定与对应服务动作

总分范围	风险等级	家庭标签	专属服务动作
80-100分	低风险	温暖之家	维持现有状态，定期推送季度主题家庭日策划方案
60-79分	中风险	亚健康家庭	专属客服电话回访，免费赠送《家庭仪式感训练营》线上课程
40-59分	高风险	疏离预警	推荐专业家庭关系咨询，公司补贴50%首次咨询费用
40分以下	紧急风险	深度断裂	强烈建议专业家庭治疗，公司免费赠送首次咨询服务

4.报告模板（节选）

《家庭亲密度改善建议报告》

【家庭代号】：张先生一家（入住7个月）

【测评时间】：2026年5月

【综合得分】：67分（中风险·亚健康家庭）

【数据解读】

您在“沟通质量”维度得分偏低（过去一周仅有1次非事务性对话），但“空间使用”维度得分较高（家庭互动区每周使用5次以上）。这说明您家已具备良好的互动空间，但尚未形成“在这个空间里进行深度交流”的习惯。这是最容易改善的类型——硬件已备好，只需增加“软件”。

【三条具体建议】

- 微小仪式启动：从本周开始，每周二、四晚餐后，全家人在客厅一起喝一杯茶（10分钟），期间只聊“今天开心的一件事”。
- 空间功能微调：您家的互动区目前以电视为中心，建议将沙发朝向调整15度，并在一旁放置一个留言白板。
- 资源推荐：已为您开通《家庭仪式感训练营》免费通道，本月24日开营，适合您家庭的情况。

【需要帮助吗？】

点击[这里](#)预约客服回访，或领取首次家庭关系咨询5折券。

5.落地所需配套

测评系统

可在微信小程序/公众号内嵌，建议使用Survey-Monkey或简道云快速搭建。

报告自动化

低分样本可通过Excel+邮件合并自动生成，后期可升级专属后台系统。

合作资源

与本地1-2家专业家庭咨询机构达成转介合作，明确折扣、分成标准。

客服培训

当客户收到中高风险报告后，客服如何沟通才不会引发焦虑（强调“这是正常的家庭周期现象”）。

核心服务 2

情绪急救包

——家庭冲突的即时修复工具

1.产品定位与核心目的

服务定位：

专属家庭实体情绪工具箱，适配夫妻争吵、亲子矛盾、日常情绪摩擦等高频场景，是家庭冲突发生前后可即时使用的“冷静—表达—修复”标准化工具，如同家庭急救药箱，备用无忧、关键时刻有效。

核心目的：

快速阻断冲突升级，为家庭提供正向沟通替代方案，摆脱“只会吵架”的相处困境；将关系修复主动权交还给家庭，让客户无需依赖外部干预，自主掌握基础的关系修复能力。

2.产品完整构成

外包装采用耐用密封盒，标注“情绪急救包·仅在需要时开启”，侧面印制三大核心原则：“冷静优先于对错”“暂停好于爆发”“修复比赢更重要”。

工具名称	数量	用途与使用方法
情绪暂停卡	3张	情绪失控前举卡示意，宣告“需要暂停10分钟”，对方必须终止对话，双方各自冷静，强制终止争吵延续
10分钟冷静沙漏	1个	暂停阶段专用计时工具，沙漏流完前，禁止对话、摔物、离家出走等一切激化矛盾行为。
非暴力沟通话术卡	1套（6张）	提供标准化正向沟通话术，替换人身攻击、指责式语言，无需自主组织语言，直接参照朗读沟通。
冲突复盘工作表	5张（可补充）	分三大模块：客观事件描述、个人真实感受、后续改进方案，帮助家庭理性复盘矛盾，避免重复争吵。
紧急修复便签本	1本	提供三种破冰话术勾选：道歉、重启沟通、寻求安慰，解决吵架后尴尬冷场、无从开口的问题。
家庭公约空白卡	2张	平静时期全家共同制定吵架规则（禁翻旧账、禁人身攻击等），张贴家中显眼位置，长效约束相处模式。
感谢信空白卡	5张	日常主动书写感恩话语，弱化家庭疏离感，积累家庭温情，无需对方回复，重在主动表达。

3. 标准化使用流程（印于包装内侧）

01
STEP

第一步：识别冲突开启信号

出现音量提高、绝对化指责（你总是/你从来不）、翻旧账、摔砸物品、沉默抗拒等情况，即可启动急救包。

01
STEP

第二步：三步修复流程

- ①**暂停**：举卡、倒转沙漏，全员分开冷静，终止一切争吵；
- ②**表达**：计时结束后，双方参照话术卡轮流温和表达，单向倾听不打断；
- ③**复盘**：冷静后共同填写复盘工作表，总结问题与改进方式，未完全冷静可延后复盘。

01
STEP

第三步：使用边界说明

情绪急救包适用于日常摩擦和情绪积累后的爆发。它不能解决：

- ◎家庭暴力（请立即报警）
- ◎长期出轨、酗酒、赌博等成瘾行为
- ◎严重的抑郁症、焦虑症等精神健康问题

以上情况请寻求专业帮助。

4. 与公司服务的衔接

衔接点	操作方式
新房交付礼包	情绪急救包作为“入住礼包”的一部分免费赠送
体检后的中高风险家庭	自动触发邮寄一个升级版急救包（含额外工具）
回访时的主动关怀	“上次赠送的急救包，使用过吗？需要补充吗？”
社群活动	在父母读书会中，专门用一次活动拆解“情绪急救包的使用案例”

核心服务 3

入住陪伴养成体系

——筑牢新家生活秩序

1. 21天新家习惯养成计划

服务节点

客户入住首月（习惯养成关键期）

服务形式

线上社群陪伴+每日轻量化打卡任务，规避客户入住后“三分钟热度”，避免空间秩序、家庭互动快速回归松散状态。

核心任务

每日推送简易家庭互动、空间维护任务，如全家共同整理空间、用餐分享日常趣事等。

激励机制

打卡累计积分可兑换年度收纳深度维护服务，以正向激励固化新家生活好习惯。

2. 家庭记忆锚点共创包（新增专项服务）

（1）设置目的与核心初衷

核心目的：

打造仪式化情感载体，帮助家庭完成从“房子”到“家”的情感转化。多数家庭搬家后仅完成物品归位，忽略情感安家，空白记忆容器为全家提供专属的情感迁移、温情沉淀入口。

深层初衷：

对抗入住倦怠

强制让家庭成员停下忙碌，感受新家、留存新鲜感与期待感；

创造家庭协作

以共同布置、填充记忆容器为低门槛全家协作任务，打破入住后各自忙碌的疏离状态；

构建生长型家认知

传递“家随记忆生长”的理念，让客户明白新家的核心价值是生活故事，而非装修颜值；

前置预防情感疏离

从小植入家庭记忆回顾习惯，为后续情感淡化、沟通减少预留破冰契机；

打造品牌差异化

区别于行业仅交付空间的服务模式，兑现“交付有温度的生活”的品牌理念。

(2) 标准化使用流程

第一步：全家共创，筑牢情感地基

入住初期，全家放下电子设备，共同回答三大核心问题并书面记录，并留存答案作为家庭情感根基：

我们为何搬进新家？

我们期待十年后的家是什么模样？

我们家的专属“镇宅记忆之物”是什么？

第二步：按需选择记忆容器形式（可组合使用）

容器类型	适合家庭	使用方法
时空胶囊盒	重视仪式感 有收藏习惯的家庭	密封收纳存放，固定年度纪念日开启，存入年度新记忆、重温过往旧物，长效留存家庭故事
记忆展示墙	喜欢视觉化呈现 有孩子的家庭	轨道/软木板设计，可展示照片、画作、票据等，每季度更换主题，可视化呈现家庭温情
家庭故事册	喜欢文字记录 重视私密性的家庭	公共区域摆放活页册，全员可随时添加文字、实物、随笔，标注日期留存日常温暖

推荐组合：时空胶囊盒+记忆展示墙，内外结合，兼顾私密留存与可视化展示。

第三步：制定专属记忆锚点时刻表

记忆容器不是一次性放完就结束的。它的生命力在于定期被开启、被补充、被重温。
请全家一起，在日历上圈出以下四个日子：

时间节点	核心任务	建议时长
入住第7天	全员各放入一件新家期待物品，完成首次情感入驻	20分钟
入住第30天	拍摄首张全家福，每人写下入住首月的居家感悟	30分钟
每季度最后一个周日	更新展示墙主题，翻看记忆容器，重温经典家庭瞬间	40分钟
每年入住纪念日	全员开启记忆容器，分享年度感恩瞬间，存入新的年度记忆	1小时

你可以用手机设置提醒。这些时刻不需要隆重，但需要被认真对待。

第四步：轻量化记忆留存指南——当“不知道放什么”的时候

无需贵重物品，日常小事、瞬间温暖皆可留存：孩子涂鸦、家庭采购小票、户外落叶、感恩便签、趣味语录记录等，核心原则为“值得全家铭记的瞬间，皆可留存”。

第五步：关于“什么时候打开”

场景	建议动作
家里有人过生日	打开盒子，找出过去几年的生日回忆
家人吵架后	一个人打开故事册，看一遍以前写下的温暖记录
孩子要离家上学/工作	全家人一起打开胶囊盒，每人选一样物品让孩子带走
觉得“这个家好像没什么特别”的时候	翻看展示墙，看看过去一年你们一起经历过的瞬间

记忆容器的魔力在于：它平时安安静静待在角落，但当你需要的时候，它永远在那里，提醒你——这个家，是有故事的。

（3）配套工具清单

随记忆容器配套赠送：家庭问题记录卡、年度标签贴、记忆锚点时刻表贴纸、紧急打开提示卡，全方位保障服务落地。

核心服务 4

仪式感产品系列

——常态化赋能家庭温度

1. 季度主题家庭日策划包

每季度为客户提供全套可落地活动方案，含物料清单、完整流程、沟通话术，零门槛落地家庭仪式感：

● 春季

家庭梦想板共创日，全员制作年度家庭愿景板；

● 夏季

感恩晚餐会，匿名书写感恩卡、现场朗读分享；

● 秋季

旧物故事会，挖掘老物件背后的家庭故事，传承温情；

● 冬季

旧物故事会，挖掘老物件背后的家庭故事，传承温情；

2. 家庭仪式感线上训练营

每月一期，老客户免费专属参与，采用“线上直播+社群打卡+案例评选”模式。课程聚焦低成本、高质感的家庭仪式打造、叛逆期亲子互动仪式、专属家庭节日设计等实用内容，结营赠送专属《家庭仪式感手册》。

核心服务 5

长期全周期陪伴体系

——适配家庭终身成长

1. “美好新家” 客户社群运营

● 月度活动：

父母读书会，共读非暴力沟通、亲子教育等专业书籍，提升家庭相处能力；

● 季度活动：

亲子共创工作坊，通过烘焙、手工、艺术共创强化亲子联结；

● 年度活动：

家庭故事征集大赛，优质案例收录《美好家庭年鉴》。

2. 家庭关系守护者积分体系

客户参与打卡、社群活动、客户推荐等行为可累积积分，可兑换年度收纳维护、一对一家庭咨询、美好家庭评选资格等专属权益。

3. 年度关系焕新回访

● 入住1年：

回访评估家庭互动模式改善情况，巩固服务成果；

● 入住2年：

精准摸排家庭新的关系痛点，针对性提供优化建议；

● 入住5年：

推送家庭关系升级包，适配家庭结构变化，提供空间微调+关系辅导服务。

4. 家庭生命周期主动关怀

针对孩子升学、老人入住、工作变动、亲子叛逆、夫妻矛盾等家庭关键节点，主动推送专属沟通手册、情绪管理课程、互动优化方案，前置化解家庭关系隐患。

全系列服务产品化落地框架

全系列服务产品化落地框架

Family Relationship Assessment Service

服务名称	服务形式	客户触点	盈利/服务模式
21天新家习惯养成计划	线上打卡+社群陪伴	入住首月	免费（增值服务）
家庭关系体检服务	量表测评+报告解读+分级跟进	入住3月/1年/2年	基础版免费，深度版收费
情绪急救包	实体工具套装	新房交付/高危客户专项补发	免费增值服务
家庭记忆锚点共创包	实体容器+使用指导+周期仪式	新房交付+全年常态化运营	免费增值服务
季度家庭日策划包	电子方案+物料+流程话术	每季度定期推送	免费增值服务
家庭仪式感训练营	线上课程+社群打卡	每月一期	老客免费，新客收费
美好新家生活俱乐部	线下活动+长效社群	全年持续运营	基础活动免费，高阶活动收费
年度关系焕新回访	电话/上门回访+专属报告	入住1/2/5年	免费增值服务
家庭生命周期关怀	节点化内容推送+专属服务	家庭关键节点自动触发	免费增值服务

设计与服务协同核心逻辑

设计与服务协同核心逻辑

Family Relationship Assessment Service

设计的终点，是服务的起点。公司装修设计为家庭打造优质居住硬件空间，全套增值服务为空间匹配温度与内容，二者相辅相成、缺一不可：

搬家整理服务

完成空间秩序首次落地，
解决“收纳有硬件”的问题；

21天习惯计划

巩固空间整理成果，
杜绝入住后秩序崩塌；

长期陪伴服务

适配家庭生命周期变化，
让空间与家庭关系共同成长。

家庭关系体检

挖掘空间使用短板，
激活互动空间的情感价值；

家庭关系体检

为冰冷的空间硬件填充
生活故事与家庭温情；

我们交付的从来不是单一的装修房子，而是一套适配家庭5-10年成长的家庭关系操作系统，以硬件筑居所，以服务暖人心，真正实现“美好新家当如此”的品牌承诺。

结 语

装修一套房子，只需三到六个月，定格新家精致美好的模样；
但一个家的温暖与归属，需要十年、二十年，甚至更久的时光慢慢沉淀。

我们以专业设计筑就空间骨架，以全周期服务守护家庭温情，为每一个新家备好承载美好的容器、修复矛盾的工具、留存记忆的仪式。
我们完成交付，也开启陪伴，将往后的岁月与温情交给每一个家庭，让平凡日常生长出独属于自己的故事。

愿每一个新家，既有精致耐看的皮囊，亦有温暖绵长的记忆，烟火有期，岁月温柔，家人常伴。

Family

更懂生活美学 整理舒适人生

